

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Setiap manusia pasti menginginkan semua kebutuhan hidupnya terpenuhi. Untuk mendapatkannya orang harus berinteraksi dengan orang lain. Tidak ada satupun manusia yang dapat memenuhi kebutuhannya sendirian.

Kondisi demikian pada satu sisi mempunyai manfaat bagi konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen, setelah itu terjadi proses tawar-menawar dan terjadi transaksi perdagangan.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus atau berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat menjamin kelangsungan usahanya.

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas dewasa ini, muncul berbagai dampak positif dan negatif akibat kemajuan teknologi dan informasi. Secara positif kemajuan itu semakin mempermudah orang mendapatkan apa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diinginkan dilain pihak dampak negatifnya kemajuan itu menimbulkan berbagai masalah dalam interaksi dengan pihak pelaku usaha diantaranya konsumen selalu menjadi sasaran empuk untuk ditekan dalam proses interaksi tersebut. Sehingga negara memandang perlu bahwa para konsumen harus dilindungi dengan menerbitkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 4 Undang-Undang, hak konsumen dijelaskan sebagai berikut:<sup>1</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang, atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang di janjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan jasa,
- d. Hak untuk di dengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut,
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,

<sup>1</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta:Grasindo, 2000),h. 78.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.<sup>2</sup>

Selanjutnya dalam pasal 5 kewajiban konsumen:<sup>3</sup>

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa,
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa,
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati,
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan terbitnya undang-undang tersebut maka diharapkan kepada para pelaku bisnis untuk melakukan peningkatan dan pelayanan sehingga konsumen tidak merasa dirugikan. Yang penting dalam hal ini adalah bagaimana sikap produsen agar memberikan hak-hak konsumen juga menyadari apa yang menjadi kewajibannya.

Undang-undang juga mengatur hak pelaku usaha:<sup>4</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan,
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,

<sup>2</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>3</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010), h. 39.

<sup>4</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009,) h. 115

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
  - d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
  - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (pasal 6 UUPK)
- Sedangkan kewajiban pelaku usaha:<sup>5</sup>
- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
  - b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan,
  - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
  - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
  - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang di buat yang di perdagangkan,

---

<sup>5</sup>Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah Muhammad Djakfar (UIN Malang Press, 2009), h.61



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian (pasal 7 UUPK).

Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha.

Dari uraian di atas dapat di pahami bahwa konsumen harus di lindungi seperti: memberikan informasi yang benar, melayani konsumen secara benar dan jujur, menjamin mutu barang yang di produksi, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan memberi kompensasi atau ganti rugi.

Namun kenyataannya banyak yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen yang seharusnya, yang dibuktikan dengan masih banyaknya konsumen yang mengeluh terhadap kinerja yang dilakukan oleh pihak bengkel jasa servis sepeda motor PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel I.1**  
**Keluhan Responden tentang Pelayanan Service**

No	Nama	Keterangan
1	Harisman	Servis yang dilakukan kurang memuaskan karena kurang terampil dalam memperbaiki sepeda motor.
2	Budi Arman	Servis kurang memuaskan karena suku cadang dipesankan tidak sesuai dengan yang dipasang.
3	Sepra Mahyudi	Servis kurang memuaskan karena setelah servis sepeda motor jadi boros
4	Aifin	Servis yang dilakukan kurang memuaskan karena tidak berapalama sesudah servis sepeda motor rusak lagi.
5	Muslim	Servis kurang memuaskan karena kurangnya pelayanan terhadap konsumen.

Berdasarkan tabel di atas, begitu banyaknya keluhan dari masyarakat selaku konsumen yang menggunakan jasa servis kendaraan bermotor yang telah terjadi, yang kurang mendapat perlindungan hukum. Fenomena yang terjadi ini bertentangan dengan Undang-undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang perlindungan konsumen servis sepeda motor di PT. Capella DinamikNusantara Cabang Lipatkain perlu diadakan penelitian yang sungguh-sungguh dengan judul **“PELAYANAN JASA SERVIS SEPEDA MOTOR PADA PT.CAPELLA DINAMIK NUSANTARA CABANG LIPATKAIN”**

**B. Batasan Masalah**

Mengingat keterbatasan waktu, dana, dan tempat maka penulis membatasi permasalahan mengenai: perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan servis kendaraan bermotor pada PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latarbelakang diatas, maka pokok masalah yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna bengkel jasa servis kendaraan sepeda motor di PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain?
2. Apa yang menjadi faktor belum dilaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa servis sepeda pada PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain?
3. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen ketika mengalami kerugian menggunakan bengkel jasa servis sepeda motor di PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penyusunan atau penulisan ini adalah sebagai berikut:
  - a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna bengkel jasa servis kendaraan sepeda motor di PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain.
  - b. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor belum dilaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa servis sepeda motor pada PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Untuk mengetahui upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen ketika mengalami kerugian menggunakan bengkel jasa servis sepeda motor di PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain
2. Manfaat penelitian yang dilaksanakan antara lain:
  - a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan peneliti.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi ilmu pengetahuan hukum, khususnya dalam bidang hukum bisnis dan dapat dijadikan refrensi bagi penelitian selanjutnya.
  - c. Sebagai sumbangan pemikiran bagi fakultas syari'ah dan hukum.

### E. Metode Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran dan data yang lebih jelas dan akurat mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis melakukan jenis penelitian hukum sosiologis, dengan cara terjun langsung kelapangan, yaitu dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara langsung dengan responden. Sehingga jika dilihat dari sifatnya, maka penelitian ini tergolong kedalam penelitian hukum yang bersifat Deskriptif, dengan maksud memberikan suatu gambaran dan memberikan data yang lengkap akurat dan seteliti mungkin mengenai pelayanan jasa servis sepeda motor pada PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Lokasi Penelitian

Sesuai judulnya penulis melakukan penelitian di PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

Alasan penulis tertarik mengadakan penelitian pada PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipat Kain, karena banyak konsumen yang merasa tidak puas atas pelayanan jasa servis sepeda motor yang diberikan oleh pihak bengkel tersebut.

## 3. Populasi dan Sampel

Penulis mengadakan penelitian ini melalui metode penentuan sasaran yaitu:

### a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari pada elemen-elemen yang menjadi objek penelitian-penelitian.<sup>6</sup>populasi dalam penelitian ini adalah semua pihak yang terkait dalam permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini ialah pimpinan PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipat Kain, mekanik, serta Konsumen PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipat Kain itu sendiri.

### b. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau keseluruhan dari populasi. Mengenai sampel ini, penulis menggunakan pendapat Masri Singarimbun

---

<sup>6</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012). h.121.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Sofyan Efendi, yang menyatakan bahwa dalam penelitian yang populasinya kecil, maka dipergunakan sampel total.<sup>7</sup>

**Tabel I.2**  
**Populasi dan Sampel**

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel
1	Konsumen servis	10	10
2	Pimpinan PT.Capella Dinamik Nusantara	1	1
3	Mekanik	10	10
	<b>Jumlah</b>	<b>21</b>	<b>21</b>

Sumber data: PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipat Kain, 2016

#### 4. Sumber Data dan Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data skunder yang terdiri dari:

##### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung dilapangan, yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa sumber yang memiliki kompetensi atas objek penelitian yang dibahas yaitu pihak Perusahaan bengkel dan Konsumen.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data hukum yang menjelaskan data primer antara lain buku-buku literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, data sekunder berupa teori-teori, pendapat para ahli, pendapat para sarjana, dan peraturan-peraturan yang ada kaitannya dengan penulisan ini guna memperoleh landasan teoritis.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodelogi Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1999, h. 125

<sup>8</sup> Ronny Hanito Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1994), h.52

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### c. Data Tersier

Data tersier adalah bahan-bahan yang dapat memperjelas suatu persoalan atau suatu istilah yang ditemukan pada data primer dan sekunder, yang terdiri dari kamus hukum, kamus bahasa, dokumen tertulis, dan website tentang masalah yang diteliti.

### 5. Teknik Pengumpul Data

Untuk mendapatkan data dan informasi, maka dalam penelitian ini maka penulis menggunakan metode Observasi, Wawancara, Angket dan Studi Pustaka.

- a. Observasi, yaitu peninjauan langsung kelokasi penelitian untuk melihat langsung mengenai masalahh yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan yang diteliti.
- c. Angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang ingin diselidiki.
- d. Kajiankepuustakaanidigunakan dalam kategori penelitian hukum sosiologis untuk memperoleh data sekunder guna mendukung data primer, kajian kepustakaan tersebut terdiri dari literatur-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relation dan Komunikasi*, (Jakarta : Rajawali pers, 2006),h. 138

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Metode Pengolahan Data

Dalam menganalisis data penelitian ini dipergunakan metode analisis kualitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.<sup>10</sup>

## F. Sistematika Penulisan

### BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menguraikan antara lain Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Metode Penelitian serta sistematika penulisan

### BAB II :GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini merupakan sejarah singkat PT.Capella Dinamik Nusantara dan awal berdirinya PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain, visi dan misi, tugas dan tanggung jawab pimpinan dan karyawan serta proses servis.

### BAB III :TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang tinjauan umum perlindungan hukum, pengertian pelaku usaha, pengertian konsumen serta hak dan kewajibannya, dan pelayanan jasa bengkel serta tanggung jawab pemilik bengkel.

<sup>10</sup>Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*.(Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h. 106



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil pembahasan tentang bagaimana pemenuhan hak konsumen yang diberikan oleh PT.Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain terhadap layanan servis sepeda motor. Bagaimana bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen yang melakukan servis sepeda motor pada PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain, dan upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen ketika mengalami kerugian menggunakan bengkel jasa servis sepeda motor di PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Lipatkain

## BAB V :PENUTUP

Dalam hal ini terdiri dari kesimpulan dan saran